

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

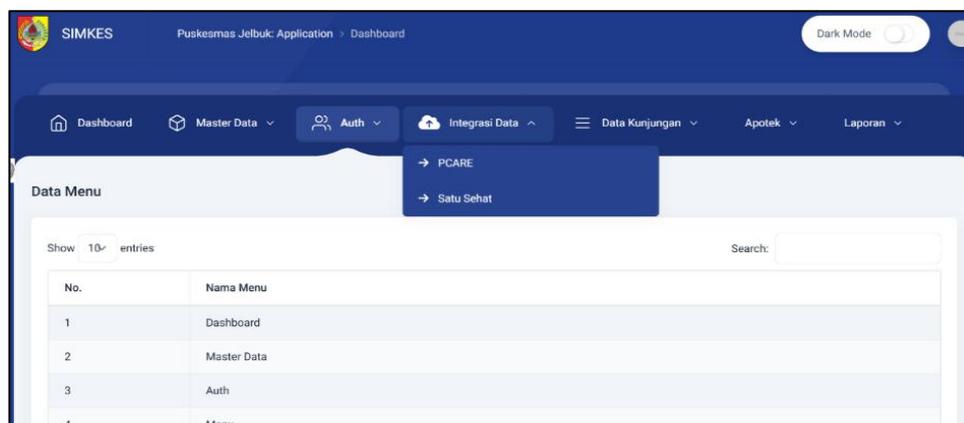
Pusat Kesehatan Masyarakat memberikan pelayanan Kesehatan yang membantu masyarakat di tingkat kecamatan. Menurut Kemenkes RI (2024) Nomor 19 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berperan dalam menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan individu. Penyelenggaraan layanan ini lebih memprioritaskan tindakan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif, yang dilaksanakan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, serta masyarakat. Upaya kesehatan adalah serangkaian kegiatan yang dilaksanakan secara menyeluruh, terkoordinasi, dan berkelanjutan guna memelihara serta meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. (Perpres, 2024).

Upaya Kesehatan dapat dilakukan salah satunya dengan adanya penyelenggaraan manajemen dan informasi kesehatan. Hal tersebut dapat dilihat dari segi pengadaan data dan informasi yang meliputi manajemen sistem informasi, dan pengembangan untuk meningkatkan mutu sistem informasi Kesehatan. Sistem informasi kesehatan merupakan suatu sistem yang mengintegrasikan proses pengumpulan, pengolahan, pelaporan, serta pemanfaatan informasi yang dibutuhkan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, serta menjadi dasar pengambilan keputusan yang mendukung pembangunan di bidang kesehatan. (Perpres, 2024).

Dinas Kesehatan Kabupaten Jember merespon kebutuhan untuk mengoptimalkan upaya layanan Kesehatan. Dinas Kabupaten Jember kemudian meluncurkan Sistem Informasi Kesehatan (SIMKES) yang diperuntukkan bagi seluruh puskesmas yang berada di wilayah kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Jember. SIMKES dirancang dengan harapan untuk mengatasi pengelolaan informasi Kesehatan di Puskesmas. Penggunaan teknologi dalam pelayanan Kesehatan dapat menciptakan sistem yang lebih efisien, akurat, dan bersahabat dengan pengguna. Melalui dukungan teknologi tersebut, manfaat yang dapat diperoleh diantaranya

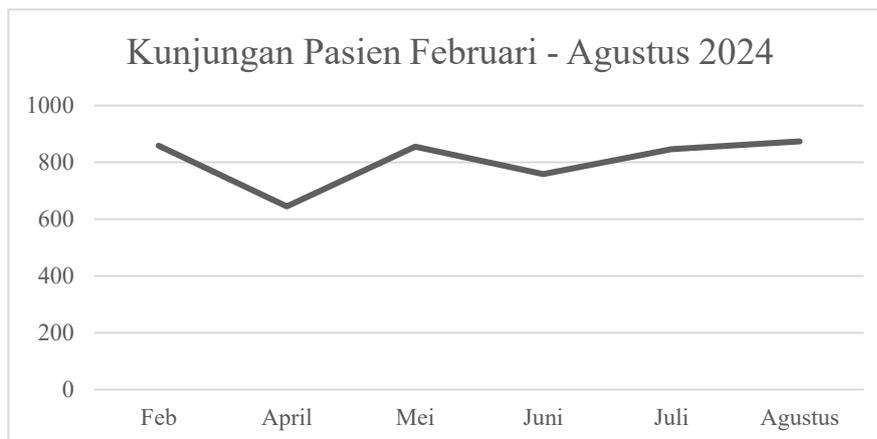
adalah tersedianya informasi Kesehatan pasien yang akurat dan komprehensif (Suryapermana *et al.*, 2024).

UPTD Puskesmas Jelbuk merupakan salah satu Puskesmas dengan akreditasi paripurna yang berada di wilayah kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Jember. Berdasarkan studi pendahuluan, diketahui UPTD Puskesmas Jelbuk sudah menerapkan Sistem Informasi Kesehatan (SIMKES) yang berbasis web dalam memberikan pelayanan, sejak bulan Februari tahun 2024. Berdasarkan studi pendahuluan awal dengan petugas yang berhubungan langsung dan pernah mengikuti pelatihan SIMKES, didapatkan informasi bahwa semua instalasi di UPTD Puskesmas Jelbuk seharusnya mengimplementasikan SIMKES. Namun, penerapan SIMKES ini tidak sepenuhnya dilakukan pada petugas khususnya petugas yang berjaga di unit rawat inap. SIMKES digunakan dalam berbagai pelayanan di UPTD Puskemas Jelbuk, mulai dari loket pendaftaran, UGD, poli BP, poli gigi, poli KIA, laboratorium, apotek, rawat inap, dan puskesmas pembantu yang tersebar di 5 (lima) desa di Kecamatan Jelbuk.



Gambar 1. 1 Tampilan Menu SIMKES

SIMKES memiliki kegunaan untuk mendaftarkan pasien, melakukan pengisian formulir pemeriksaan pasien, pengisian hasil laboratorium dan pengisian permintaan obat dan pelaporan serta integrasi dengan *P-Care* dan satu sehat. Jumlah kunjungan pasien ditunjukkan oleh grafik berikut. Berikut data kunjungan pasien BPJS maupun umum baik UGD, rawat jalan, dan rawat inap bulan Februari sampai bulan Agustus 2024.



Gambar 1. 2 Grafik Kunjungan Pasien Bulan Februari – Agustus 2024

Sumber: Data Sekunder, Puskesmas Jelbuk 2024

Berdasarkan data kunjungan pasien pada bulan Februari sampai bulan Agustus 2024 di Puskesmas Jelbuk diperoleh jumlah kunjungan pasien sebanyak 5.801 pasien, sehingga dapat disimpulkan rata-rata dari kunjungan pasien di Puskesmas Jelbuk sebanyak 966 pasien setiap bulannya. Data kunjungan tersebut menunjukkan besarnya kepercayaan masyarakat di sekitar wilayah kerja Kecamatan Jelbuk terhadap pelayanan yang ada di UPTD Puskesmas Jelbuk. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada pasien, dibutuhkan sistem informasi yang mampu memberikan layanan secara cepat, tepat, serta dikelola dengan baik dan terkoordinasi secara optimal. (Pakpahan *et al.*, 2021).

Hasil studi pendahuluan ditemukan bahwa SIMKES yang saat ini diterapkan UPTD Puskesmas Jelbuk belum pernah dilakukan analisis kesuksesan sistem yang berfungsi untuk mengukur tingkat kesuksesan sebuah sistem informasi. Kesuksesan sistem informasi dapat dinilai dari beberapa aspek seperti, seberapa baiknya kualitas sistem, informasi yang diberikan, bagaimana tingkat penggunaan, dan kepuasan pengguna dimana perlu dilakukan analisis untuk mengetahui seberapa besar dampak dan keberhasilan yang diberikan dari adanya sistem informasi tersebut (Rahayu *et al.*, 2018)

Adapun beberapa kendala yang dihadapi oleh pengguna SIMKES yang didapatkan dari hasil studi pendahuluan, antara lain sistem belum bisa melakukan *bridging* dengan *P-Care* secara optimal. *Bridging* dapat dikatakan optimal apabila

penyelarasan dua sistem dapat terjadi tanpa adanya intervensi dari masing-masing sistem satu sama lain sehingga keamanan data tetap terjaga (Putri *et al.*, 2023)

Berikut merupakan data pasien BPJS yang tidak bisa *bridging* dalam SIMKES:

Tabel 1.1 Angka Pasien BPJS Tidak Ter-*bridging* Bulan Februari – Agustus 2024

Bulan	Pasien BPJS	Tidak ter-<i>bridging</i>	Persentase
Februari	245	218	89%
Maret	256	222	87%
April	243	213	88%
Mei	272	246	90%
Juni	255	238	93%
Juli	240	226	94%
Agustus	273	267	98%

Sumber: Data Primer, Puskesmas Jelbuk Tahun 2024

Berdasarkan tabel 1.1 diatas persentase data pasien yang belum berhasil *bridging* dengan *P-Care* masih tergolong tinggi, hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas sistem pada proses integrasi belum berjalan dengan optimal. *Bridging P-Care* pada sistem informasi Kesehatan dapat membantu mempercepat proses pelayanan dan administrasi (Prasetyowati & Rahadiyanto, 2017).

Hasil informasi pelaporan oleh SIMKES masih belum lengkap atau kurang lengkap. Sebagai contoh pada pelaporan laporan kunjungan BPJS, informasi yang ditampilkan tidak sesuai dengan apa yang telah di *input* petugas sebelumnya. Berikut merupakan salah satu contoh hasil tarikan pelaporan kunjungan UPTD Puskesmas Jelbuk:



PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER DINAS KESEHATAN
UPTD Puskesmas Jelbuk
Jl. Diponegoro No. 21, Jelbuk,
Jelbuk, Jember
Kode Pos :
E-mail :



LAPORAN KUNJUNGAN BPJS

DARI TGL: 01-08-2024 S/D TGL: 31-08-2024 Tupel: Puskesmas Jelbuk

#	NIK	Nama	No.RM	Usia	Jenis Kelamin	No.BPJS	Poli Kunjungan
1	35092 [REDACTED]	TRISM [REDACTED]	4335 [REDACTED] 02	54	Perempuan		Umum
2	35092 [REDACTED]	RIRID [REDACTED]	4335 [REDACTED] 24	42	Perempuan		Umum
3	35092 [REDACTED]	SAMS [REDACTED]	4335 [REDACTED]	23	Laki-Laki		Umum
4		NADI [REDACTED]	4335 [REDACTED] 04	0	Perempuan		Umum
5	35092 [REDACTED]	SITI M RAHM [REDACTED]	4335 [REDACTED] 17	25	Perempuan		Umum
6	35092 [REDACTED]	AHMA [REDACTED]	4335 [REDACTED] 89	24	Laki-Laki		Umum
7	35092 [REDACTED]	JUMA [REDACTED]	4335 [REDACTED] 22	54	Laki-Laki		Umum
8		WARI [REDACTED]	4335 [REDACTED] 85	17			Umum
9	35092 [REDACTED]	ALIYA [REDACTED]	4335 [REDACTED] 8	7	Perempuan		Umum
10	35092 [REDACTED]	ANA [REDACTED]	4335 [REDACTED] 73	32	Perempuan	0003054503463	Umum

Gambar 1. 3 Laporan Kunjungan BPJS

Berdasarkan gambar 1.3 menunjukkan bahwa pelaporan masih belum bisa dimanfaatkan secara optimal. Menurut Jogiyanto bahwa Informasi merupakan hasil olahan dari data yang telah diubah ke dalam bentuk yang lebih bermakna, berguna, dan bermanfaat bagi penerimanya. Informasi tersebut mencerminkan kejadian nyata yang dapat dijadikan dasar dalam proses pembuatan atau pengambilan keputusan. (Effendy *et al.*, 2023).

Adapun kendala pada kualitas layanan SIMKES berdasarkan studi pendahuluan dengan cara wawancara awal terhadap petugas poli yaitu pengguna masih sulit melakukan pengecekan pada riwayat pemeriksaan pasien yang telah berkunjung sebelumnya. Menurut pernyataan pengguna, respon yang diberikan oleh pengembang SIMKES terkait masalah tersebut masih kurang. Terdapat pengguna yang tidak menggunakan SIMKES dengan maksimal, contohnya pada petugas rawat inap tidak menginputkan data secara lengkap atau hanya beberapa pasien saja yang diinputkan pada SIMKES. Hal tersebut terjadi karena formulir rekam medis kurang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hal tersebut mengakibatkan rendahnya frekuensi intensitas penggunaan oleh pengguna.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan dengan cara wawancara awal dengan pengguna SIMKES bahwa ditemukan beberapa pengguna yang kurang puas dengan

SIMKES. Sistem informasi Kesehatan (SIMKES) belum bisa menghasilkan *output* cetak seperti resep obat dan laporan bulanan dengan tepat dimana petugas masih melakukan pekerjaan tersebut secara manual yang seharusnya sudah dapat dilakukan oleh SIMKES mengakibatkan pekerjaan petugas bertambah, yang mana manfaat bersih seperti pengurangan biaya dan performa kerja terhadap SIMKES kurang dirasakan oleh pengguna.

Dampak yang terjadi akibat kendala dan permasalahan yang telah dipaparkan yaitu proses pelayanan pada proses pendaftaran, pemeriksaan, penyediaan obat, hingga pelaporan menjadi terhambat. Beban kerja petugas pendaftaran dan farmasi bertambah, serta menurunnya kualitas informasi pada pelaporan yang dihasilkan SIMKES, sejalan dengan penelitian Etikawati (2024) buruknya kualitas sistem informasi jika terus dibiarkan akan berdampak pada penurunan mutu pelayanan.

Kerangka pikir *Delone and Mclean* dikenal dapat mengetahui tingkat kesuksesan suatu sistem informasi dengan menggunakan 6 variabel yaitu, kualitas sistem (*System Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*), kualitas layanan (*Service Quality*), intensitas penggunaan (*Intention to use*), kepuasan pengguna (*User Satisfaction*), dan manfaat bersih (*Net Benefits*) (DeLone & McLean, 2003). Model ini tidak mengukur ke enam dimensi pengukuran secara *independent*, tetapi mengukurnya secara keseluruhan satu mempengaruhi yang lainnya (Hakam, 2016). Model *Delone and Mclean* telah banyak digunakan pada penelitian pengukuran tingkat kesuksesan sistem informasi yang bersifat *mandatory* diantaranya Wulansari, dkk (2021) menggunakan model kesuksesan *Delone and Mclean* untuk mengukur kesuksesan *website* rumah sakit.

Berdasarkan hal penelitian ini bermaksud melakukan penelitian dengan menggunakan kerangka metode *Delone and Mclean* sebagai analisis pengukuran kesuksesan implementasi SIMKES di UPTD Puskesmas Jelbuk. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran tingkat kesuksesan yang komprehensif mengenai efektivitas dan manfaat yang diperoleh. Sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi bagi pengelola puskesmas maupun Dinas Kesehatan Kabupaten Jember dalam meningkatkan kualitas sistem informasi kesehatan yang digunakan demi pelayanan Kesehatan yang lebih optimal.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Analisis Implementasi Sistem Informasi Kesehatan (SIMKES) di UPTD Puskesmas Jelbuk dengan Metode Kesuksesan Sistem Informasi *Delone and Mclean*?”

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi SIMKES di UPTD Puskesmas Jelbuk berdasarkan pengaruh serta hubungan pada kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, intensitas pengguna, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih melalui metode analisis kesuksesan sistem informasi *Delone and Mclean*.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, intensitas penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih pada sistem informasi kesehatan (SIMKES) di UPTD Puskesmas Jelbuk.
- b. Menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap intensitas penggunaan dalam implementasi SIMKES di UPTD Puskesmas Jelbuk.
- c. Menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna dalam implementasi SIMKES di UPTD Puskesmas Jelbuk.
- d. Menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap intensitas penggunaan dalam implementasi SIMKES di UPTD Puskesmas Jelbuk.
- e. Menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna dalam implementasi SIMKES di UPTD Puskesmas Jelbuk.
- f. Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap intensitas penggunaan dalam implementasi SIMKES di UPTD Puskesmas Jelbuk.
- g. Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dalam implementasi SIMKES di UPTD Puskesmas Jelbuk.
- h. Menganalisis hubungan intensitas penggunaan terhadap kepuasan pengguna dalam implementasi SIMKES di UPTD Puskesmas Jelbuk.

- i. Menganalisis hubungan intensitas penggunaan terhadap manfaat bersih dalam implementasi SIMKES di UPTD Puskesmas Jelbuk.
- j. Menganalisis hubungan kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih dalam implementasi SIMKES di UPTD Puskesmas Jelbuk.

1.4 Manfaat

1.4.1 Bagi Puskesmas

- a. Bagi UPTD Puskesmas Jelbuk penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terkait tingkat kesuksesan implementasi SIMKES.
- b. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi pihak-pihak terkait untuk dijadikan pedoman pengembangan sistem informasi Kesehatan secara lebih efektif dan efisien kedepannya.

1.4.2 Bagi Politeknik Negeri Jember

- a. Menambah informasi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen informasi Kesehatan yang berhubungan dengan metode analisis kesuksesan Sistem Informasi Kesehatan.
- b. Sebagai referensi penelitian lebih lanjut mengenai evaluasi Sistem Informasi Kesehatan untuk dijadikan penelitian selanjutnya.

1.4.3 Bagi Penulis

- a. Dapat menerapkan ilmu yang telah diterima selama perkuliahan dan sebagai perbandingan antara teori dengan kejadian dalam penyelenggaraan di Puskesmas.
- b. Menambah pengetahuan peneliti dalam menganalisis Sistem Informasi Kesehatan (SIMKES).
- c. Sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan di Politeknik Negeri Jember.